

# 水道料金徴収等業務委託仕様書（案）

令和6年（2024）年2月  
長野県企業局

この仕様書は、長野県公営企業管理者（以下「委託者」という。）が、県営水道条例（昭和38年3月22日条例第17号）及び長野県公営企業経営戦略（令和3年3月改定）に基づき実施する末端給水事業に係る水道料金徴収等業務（以下「業務」という。）の委託に関し、受託者が履行しなければならない業務の仕様を示すものである。

## 第1章 一般的事項

### 1 監督者

業務の監督者（以下「監督者」という。）は、水道管理事務所長とし、次の業務を行うものとする。

- (1) 受託者又は業務責任者に対する指示、監督、承諾又は協議
- (2) 仕様書に基づく業務の執行状況の調査、報告の聴取、指示又は履行確認
- (3) 業務に係る個人情報等の外部への公開
- (4) その他委託者が指示する業務の連絡調整

### 2 事務所の設置

受託者は、上田水道管理事務所管内における業務を処理するため上田水道管理事務所庁舎内に、川中島水道管理事務所管内における業務を処理するため川中島水道管理事務所庁舎内に、それぞれ業務の執行に必要な事務所を設置しなければならない。

設置に当たっては、下記の条件を遵守しなければならない。

- (1) 常に善良な管理者の注意をもって使用すること。
- (2) 第三者に使用させてはならないこと。
- (3) 使用目的以外の目的に使用しないこと。
- (4) 委託期間が満了になった場合には、速やかに原状に回復して返還すること。ただし、各水道管理事務所長が特に認めた場合は、この限りでない。
- (5) 業務に係る窓口の名称は「県営水道料金窓口」とし、事務所案内表示や受託者が発出する文書等への表記、県営水道使用者（以下「使用者」という。）への対応の際には、当該名称及び業務の受託事業者である旨の呼称（「長野県企業局水道料金徴収業務受託者」）を用いること。
- (6) 業務用車両及び従事者の通勤用車両の駐車場が必要となる場合は、監督者に駐車場使用車両（変更）届（様式5）を提出するものとし、変更のあった場合も同様とする。

### 3 事務所の営業時間等

- (1) 事務所の営業日及び営業時間は、長野県の職員の勤務時間及び休暇等に関する条例（昭和27年3月29日条例第9号）に準ずるものとする。ただし、年度末及び年度初めにおける次の休日については、通常の営業日と同様とする。

ア 令和7年3月20日（祝）、22日（土）、23日（日）、29日（土）、30日（日）、4月5日（土）、6日（日）

イ 令和8年3月20日(祝)、21日(土)、22日(日)、28日(土)、29日(日)、4月4日(土)、5日(日)

ウ 令和9年3月20日(土)、21日(日)、22日(祝)、27日(土)、28日(日)、4月3日(土)、4日(日)

- (2) 受託者は、受付等に用いる電話を設置し、電話には勤務時間外の着信について勤務時間を案内する機能を付与すること。
- (3) 受託者は、毎月の業務スケジュールを事前に監督者に届け出るものとする。
- (4) 受託者は、昼の休憩時間中であっても、事務所において来客及び電話の対応に当たるものとする。

#### 4 事務所の管理等

- (1) 受託者は、常に事務所の火災、盗難等の予防のため必要な措置を講ずるとともに、建物の管理について監督者の指示に従わなければならない。
- (2) 受託者は、監督者の承認を得ずに事務所以外の水道施設へ立ち入ってはならない。

#### 5 業務従事者

- (1) 受託者は、業務に従事する従業員（臨時に雇用する者を含む。以下同じ。）について、業務従事者（変更）届（様式1）を、監督者を經由して委託者に提出しなければならない。
- (2) 事務所に常駐する受託者の従業員は、水道法第21条に規定する健康診断を受けなければならない。この場合における受診に要する費用は、受託者の負担とする。
- (3) 上田水道管理事務所内及び川中島水道管理事務所内の各事務所には、常に2回線の電話対応ができるよう従業員を配置しなければならない。
- (4) 従業員は、受託者が、住民生活に最も身近で重要なライフラインである水道水を安定的に供給する県営水道事業の経営の一翼を担っていることを認識し、使用者の安全・安心はもとより、一層のお客様サービスの充実と満足度の向上に資する心構えをもって、業務の実施に万全を期さなければならない。

#### 6 業務責任者

受託者は、従業員の中から仕様書に定められた事項の処理に当たり、業務の運営管理及び取り締まりを行う業務責任者を事務所ごとに選任し、業務従事者（変更）届により監督者に届け出なければならない。

#### 7 料金徴収員

受託者は、料金徴収員を指定するとともに、委託者の承認を得て領収印を調製し、貸与しなければならない。また、解任した場合は、領収印を返還させなければならない。

#### 8 変更の届出

次に該当する事項は、直ちに監督者へ届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、従業員又は料金徴収員に変更があったとき。
- (2) (1)に定める事項のほか、業務の執行上必要があると認められるとき。

#### 9 制服の着用

業務を行うため、使用者の土地又は建物に立ち入るとき（以下「現地訪問」という。）は、統一した制服等を着用しなければならない。

#### 10 身分証明書

- (1) 受託者は、従業員を雇用したときは、身分証明書用紙に必要事項を記入し、5(1)の業務従事者(変更)届とともに監督者を經由して委託者に提出し、委託者の証明を受けるものとする。

- (2) 現地訪問の際は、委託者が証明した身分証明書を常に携行し、使用者から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。
- (3) 受託者は、身分証明書を滅失又はき損したときは、直ちに監督者を經由して委託者に報告し、再発行の手続をとるものとする。
- (4) 受託者は、従業員が退職したときは、5(1)の業務従事者（変更）届とともに身分証明書を返納させるものとする。

#### 1 1 使用者等への対応

- (1) 受託者は、業務に関する使用者からの問い合わせ、相談及び苦情に対して、責任を持って親切丁寧に対応しなければならない。
- (2) 現地訪問の際は、使用者に立ち入り目的を告げること。また、必要な範囲を越えて立ち入らないこと。
- (3) 業務を行うに当たっては、身だしなみ、態度及び言葉遣いに十分注意し、使用者及び地域住民から批判を受けるような言動をしてはならない。
- (4) 受託者は、お客様サービスの向上を図る取組について、委託者が提示する取組に積極的に協力するほか、委託者に対して新たな取組の提案を積極的に行うこと。提案は、第1章16の会議の場のほか、随時行うことができるものとする。

#### 1 2 信用失墜行為等の禁止

- (1) 受託者は、業務を行うに当たり、委託者の信用を失墜させる行為をしてはならない。
- (2) 受託者は、業務を行うに当たり、いかなる理由でも使用者又は指定給水装置工事事業者等から業務に関係のない金品その他のものを授受してはならない。
- (3) 受託者は、業務の従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。

#### 1 3 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、長野県情報セキュリティポリシー（平成14年8月5日決定）の規定に基づき、長野県企業局水道料金システム（以下「水道料金システム」という。）に入力されている情報及び業務を履行するために用いた資料等について、その適切な管理に努め、必要な措置を講じるとともに、監督者の許可なく他人のために転写、複写、閲覧又は貸出等をしてはならない。
- (2) 受託者は、監督者の事務室内等で知り得た行政情報を他に漏らしてはならない。
- (3) 受託者は、業務上知り得た事項を、この委託期間のみならず、その終了後においても他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。
- (4) 受託者は、業務を行うに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年10月20日条例第38号）の規定に基づき、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。特に、業務に使用するため個人情報を所外へ携行する場合は、その重要性を十分認識し、取扱いには細心の注意を払うよう業務従事者に周知徹底しなければならない。
- (5) 受託者は、個人情報を他に提供等してはならない。ただし、同条例の規定に基づく情報の提供をすることとなったときは、監督者が外部に提供することとし、受託者はその提供することとなった個人情報を監督者に提出しなければならない。
- (6) 受託者は、プライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム、又はそれと同等のセキュリティ規格の認証取得を、委託期間を通じて継続しなければならない。

#### 1.4 貸与品の取扱い

- (1) 受託者は、第8章2(2)から(3)までの貸与品（以下「貸与品」という。）の引渡しを受けたときは、監督者に借用書を提出するものとし、貸与期間中は、貸与品を善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。
- (2) 受託者は、委託期間が満了したときは、直ちに貸与品を監督者に返還しなければならない。
- (3) 受託者は、第8章2(4)の貸与品（以下「漏水点検貸与品」という。）の引渡しを受けたときは、委託者に借用書を提出するものとし、貸与期間中は、漏水点検貸与品を善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。
- (4) 受託者は、当該年度の漏水点検業務が終了したときは、直ちに漏水点検貸与品を委託者に返還しなければならない。
- (5) 受託者は、その責に帰すべき事由により貸与品又は漏水点検貸与品を滅失又はき損したときは、代品を納入し、又は修理その他原状回復に必要な費用を支払わなければならない。

#### 1.5 書類の保管及び引継ぎ

- (1) 業務に関して作成した書類等は、委託者に帰属するものとし、受託者は、これを十分な管理のもとに保管する。廃棄する際は、事前に監督者から通知する。
- (2) 受託者は、委託期間が満了するときは、業務に関して作成した書類等を整理し、これを監督者に引き継がなければならない。
- (3) 受託者は、電子データ及び関連文書を委託者が指定する期限、方法及び場所で保存しなければならない。

#### 1.6 業務の報告及び会議の開催

- (1) 受託者は、監督者との連携及び情報共有に十分配慮して業務を執行しなければならない。
- (2) 業務報告書は、様式2によるものとし、委託者及び監督者に提出しなければならない。
- (3) 監督者及び受託者は、受託業務の執行状況の報告、収納率の向上及びお客様サービスの向上を図る取組に係る検討・提案、その他円滑・効果的な業務執行に資する事項の情報共有等を図るため、毎月、会議（以下「定例会」という。）を開催するものとする。
- (4) 監督者は、定例会のほか、必要の都度、受託者との会議を開催できるものとする。

#### 1.7 業務の範囲

受託者は、この仕様書に明示されていない事項であっても、業務に関連すると認められるものについては、これを適切に行わなければならない。

#### 1.8 業務の引継ぎ

受託者は、業務開始までの準備期間において、業務の前受託者と次の各号により円滑な引継ぎをしなければならない。ただし、受託者が前委託契約から引き続き受託者となった場合には、委託者との協議により、引継ぎに関する事項について省略することができるものとする。

- (1) 引継期間は、委託契約締結日から令和6年9月30日までとする。
- (2) 引継場所は、上田水道管理事務所、川中島水道管理事務所及び発注者が指定する場所とする。
- (3) 引継方法は、前受託者の各業務担当者と受託者による個別引継等によるものとし、必要に応じて委託者及び監督者の担当者を交えて実施するものとする。
- (4) 受託者は、業務を実施する上で本仕様書に基づき必要となる物品等について前受託者から引き継ぐ場合は、業務開始日までに前受託者と協議の上、譲渡手続き等を行うものとする。
- (5) 受託者は、契約終了後も委託者からの問い合わせに対し誠実に対応しなければならない。

## 第2章 検針業務

### 1 検針

- (1) 受託者は、「長野県営水道検針業務等処理要領」に基づき、水道メーター（以下「メーター」という。）の検針が、水道料金の算出基礎となる使用水量を計算する重要な業務であることを十分に認識し、常に正確を期するものとする。
- (2) 検針は、「隔月検針の実施について」（昭和42年3月25日付け41開水第305号通知）に基づき、給水区域内の地区を偶数月に検針する地区と奇数月に検針する地区に分割し、隔月に行うものとする。なお、大口使用者で希望する者及び千曲市八幡分水のメーターについては、毎月検針を行うものとする。
- (3) 検針は、「休止中水道メーターの点検について」（平成5年8月19日付け5企水第96号通知）に基づき、休止中のメーターについても隔月に行うものとし、給水停止中のメーターについても同様に行うものとする。
- (4) ハンディターミナルで検針を実施するために必要な検針票は、検針開始日の前日までに準備し、検針漏れがないよう十分に注意するものとする。
- (5) 検針の定例日は、毎月初日から10日までの間に設定するものとし、常に検針の間隔が同じになるようメーターごとに決められた定例日（予備日2日）に検針を行うものとする。
- (6) 検針の際は、使用者名、メーター番号及び口径をハンディターミナルのデータと照合の上、正確に指針値を入力し、「水道ご使用量のお知らせ」を作成して、使用者へ確実に通知するものとする。
- (7) 受託者は、検針した結果、使用水量が著しく変動したもの（使用水量が前年同月に比べ2分の1以下又は2倍以上）については、その原因調査を行うとともに、必要な場合にはメーターの再検針を実施するものとする。
- (8) 受託者は、検針の際メーターの故障又は漏水等を発見した場合は、連絡票により使用者に通知するとともに、直ちに監督者へ報告書を提出するものとする。
- (9) 受託者は、休止メーター等の無届使用を発見した場合は、使用者及び使用開始年月日等を調査し、速やかに給水申込みの手続きを取らせるものとする。なお、無届使用のうち悪質なものについては、監督者へ報告し、その指示に従うものとする。
- (10) 受託者は、検針の際、使用者の異動等の事実を確認したときは、異動年月日等を調査し、速やかに給水申込み等の手続きを取らせるものとする。
- (11) メーターの上に障害物等があるため検針できないときは、使用者に除去を求める等の方法により、受託者は、検針を正確に行うため、最大限の努力を払うものとする。
- (12) 使用者が不在で再訪問しても検針ができない等、真にやむを得ない場合は、過去の使用実績に基づき推定した使用水量を推定事由とともにハンディターミナルに入力することができるものとする。ただし、推定入力は、同一のメーターにつき原則として連続2回までとし、それを超える可能性がある場合は、受託者は監督者と協議するものとする。
- (13) 検針率は、特別の事情によりやむを得ない場合を除き、100%を確保するものとする。
- (14) 受託者は、メーター（公設・私設とも）の検満期限に注意し、期限が切れているものを発見した場合は、監督者へ報告するものとする。

### 2 共同住宅の検針

- (1) 県と「共同住宅における各戸検針・各戸徴収等に関する契約書」（以下「共同住宅契約書」

という。)を締結している共同住宅については、共同住宅契約書に基づき、県が設置したメーターと各戸ごとの隔測メーターそれぞれについて、検針を行うものとする。

- (2) 受託者は、共同住宅契約書第3条第3項第1号ただし書の規定により、県が設置したメーターと隔測メーターの合計水量の差額を徴収しない場合には、事前に監督者の承諾を受けるものとする。

### 3 漏水等に伴う使用水量の認定

漏水等に伴う使用水量の認定については、「使用水量の認定基準について」(平成15年12月26日付け15企水第164号通知)に基づき行うこととし、受託者が、使用水量の減額を行う場合には、事前に必要な書類を作成し、監督者の承諾を受けるものとする。

### 4 広報紙の配布

受託者は、年に3回、委託者が作成した広報紙を全戸に配布するものとする。ただし、委託者が認める場合は、検針時に併せて配布できるものとする。

### 5 メーター位置情報等の収集及び記録

- (1) 受託者は、検針する全てのメーターの位置を把握し、監督者から貸与する地図等(以下「地図」という。)に記録するものとする。
- (2) 受託者は、検針対象の建物に関して、受水槽設置の有無を確認し、設置が確認された場合には地図に記録するものとする。
- (3) (1)及び(2)により記録した地図は、監督者による地図の貸与後4か月以内に監督者へ提出するものとする。
- (4) 受託者は、新たなメーター設置やメーター位置の相違が判明した場合、(1)により記録した地図へメーターの位置情報の追加又は修正の記録を行うとともに、速やかにその変更内容を水道料金システムに反映する。

## 第3章 料金徴収業務

### 1 受付業務

- (1) 受託者は、次の書類について受付を行うものとする。
  - ア 給水申込み
  - イ 使用休止
  - ウ 使用者等氏名・住所変更
  - エ 料金口座振替依頼書、料金納入通知書送付依頼書、料金口座振替解約届
  - オ 代理人選定届、管理人選定届
  - カ 概算料金予納申出
  - キ 「共同住宅における各戸検針・各戸徴収等に関する事務取扱要領」(平成12年2月23日付け11企水第223号通知)に基づく住宅管理人・管理組合代表者変更届、隔測メーター取替報告書
  - ク その他委託者が必要と認める書類
- (2) 給水申込、使用休止及び使用者等氏名・住所変更を電話で受け付けた場合には、書面で受け付けたものとともに整理して、受付簿に登載するものとする。
- (3) 受託者が受け付けた書類等は、日付順に整理するものとする。
- (4) 受託者は、受け付けた書類等から料金算定に必要なデータを速やかに水道料金システムに

入力するものとする。

- (5) 受託者は、(4)のほか給水装置新設又はメーター交換に伴うメーター情報等、料金算定に必要なデータを水道料金システムに入力するものとする。
- (6) 受託者は、監督者が使用管理する水道管理システム(マッピングシステム)に必要な情報(新規開栓の位置情報等)を監督者に提出するものとする。

## 2 料金の調定及び納入通知

- (1) 料金の徴収は、「水道料金隔月徴収の実施について」(昭和46年3月5日付け45公水第603号通知)に基づき、行うものとする。
- (2) 受託者は、検針結果に異常がないことを確認した後、水道料金システム処理を行って、県営水道条例第23条の規定により料金の額を算定するものとする。
- (3) 受託者は、納入通知書の納入期限の10日前までに料金調定書類を作成して監督者に提出し、監督者は、その内容を審査の上、調定決議を行うものとする。
- (4) 受託者は、料金調定書類と同時に納入通知書及び口座振替データを作成し、監督者に通知の上、使用者及び金融機関に送付するものとする。なお、納入通知書の納入期限は、定例日に検針を行ったものにつき、当該検針を行った月の月末(月末が金融機関の休日の場合はその前営業日)とする。
- (5) 受託者は、使用休止の際には速やかに検針を行い、随時、料金調定書類及び納入通知書を作成して、監督者に通知の上、納入通知書を使用者又は金融機関に送付するものとする。
- (6) 受託者は、納入通知書が返戻された場合には、正確な送付先を調査し、納入期限前に使用者に納入通知書が到着するよう努めるものとする。

## 3 料金の収納

- (1) 受託者は、現金を直接収納する場合には、受領金額を確認の上、委託者の承認を受けた領収書を使用者に交付するものとする。なお、使用者が納入通知書又は納付書を持参した場合等は、納入通知書等の領収欄に所定の領収印を押印したものを領収書として使用者に交付するものとする。
- (2) 受託者は、前日の営業日に収納した現金を領収書の控え及び収入済通知書と照合の上集計し、払込書に現金を添えて、翌営業日に長野県公営企業出納取扱金融機関(以下「出納取扱店」という。)に払い込まなければならない。
- (3) 受託者は、収納した現金を勤務時間外に事務所に置く場合は、業務責任者の責任において現金を保管し、盗難防止のため必要な措置を講ずるとともに、翌営業日には必ず出納取扱店に払い込まなければならない。
- (4) 受託者は、出納取扱店に払い込んだ料金について収入日計表(様式3)を作成し、領収書の控え、収入済通知書及び払込書の収入済通知書とともに企業出納員へ提出しなければならない。
- (5) 受託者は、毎日、金融機関から送付される受払報告書と収入済通知書を照合確認の上、監督者に提出するものとする。
- (6) 受託者は、領収書の控え及び収入済通知書を確認の上、収納日ごとに整理して、水道料金システムにより収入消込みを行うものとする。
- (7) 受託者は、領収書及び領収印が不正に使用されることのないよう厳正に管理しなければならない。特に、業務における使用のためにこれらを所外へ携行する場合は、その重要性を十

分認識し、取扱いには細心の注意を払うよう業務従事者に周知徹底しなければならない。

- (8) 受託者は、口座振替により料金を収納しようとするときは、「長野県水道料金口座振替事務取扱要領」（平成 20 年 2 月 7 日付け 19 企経第 226 号通知）に基づき処理するものとする。
- (9) 受託者は、振替日に口座振替ができなかった場合には、振替日の翌月 20 日（20 日が休日の場合はその翌営業日）に再振替ができるよう口座再振替データを作成して、金融機関に送付するものとする。
- (10) 受託者は、使用者から水道料金納入証明書の交付を求められた場合には、証明書に必要な事項を記入し、監督者の承諾を受けた後、交付するものとする。

#### 4 料金の還付等

- (1) 受託者は、漏水認定又は過誤等により料金の還付が生じた場合には、その内容を記載した文書により、1 か月ごとにとりまとめの上、監督者に報告するものとする。なお、料金の還付事由が生じた場合は、原則として次回の料金に充当することができるものとする。
- (2) 受託者は、検針した水量又は料金に変更になった場合には、水量・料金更正通知を作成し、監督者の承諾を受けた後、該当者に送付するものとする。なお、この場合の料金の調定及び納入通知等の手続については、本章の 2 に準じて行うものとする。
- (3) 受託者は、還付の手続を進めるに当たっては、各水道管理事務所と連携し、十分に処理状況を共有しながら行うものとする。また、受託者は、口座照会通知の返戻により還付できない者の通知送付先を把握するため、住所照会書類を作成し、監督者へ提出するものとする。

#### 5 資料作成

- (1) 受託者は、業務報告書（昭和 43 年 6 月 20 日付け 43 公水第 208 号通知）に必要な資料を作成し、当月分を翌月 5 営業日以内に監督者へ提出するものとする。
- (2) 受託者は、市町ごとに締結した「水道料金計算ファイルデータの提供に関する協定書」に基づき、定められた期限までに下水道データ提供資料を作成し、各市町へ提供するものとする。
- (3) 受託者は、(1)及び(2)に定めるもののほか、監督者の求めに応じて必要な資料を作成し、提出するものとする。

### 第 4 章 滞納整理業務

#### 1 督促状、履行催告書及び給水停止予告通知書

- (1) 受託者は、納入通知書の納入期限を過ぎても料金の納入がない者について、納入期限の翌月 10 日（10 日が金融機関の休日の場合はその前営業日）に督促状を作成し、監督者に通知の上、該当者に送付するものとする。
- (2) 受託者は、督促状を発しても料金の納入がない者について、督促状の納入期限後 20 日以内に履行催告書を作成し、監督者に通知の上、該当者に送付するものとする。
- (3) 受託者は、履行催告書を発しても料金の納入がない者について、履行催告書の納入期限後 15 日以内に給水停止予告通知書を作成し、監督者の承諾を受けた後、該当者に送付するものとする。また、給水停止を実施する際は、給水停止告知書を作成し、監督者の承諾を受けた後、該当者に通知するものとする。

#### 2 電話等による督促

受託者は、前記 1 の文書によるほか、電話等により滞納者に対する督促を行い、最善の方法で未収金の解消を図るものとする。



### 3 給水停止

- (1) 前記1及び2を行っても料金の納入がない者に対する給水停止日（以下「停水日」という。）は、監督者と受託者が協議の上、事前に決定するものとする。
- (2) 受託者は、停水日の前日までに、給水停止予定者一覧及び給水停止通知書を作成し、監督者に提出するものとする。
- (3) 給水停止予定者のうち、分割納入による支払の確約等が得られた者については、監督者の判断により、給水停止を猶予することができる。
- (4) 受託者は、給水停止予定者から料金払込みの連絡があったときは、入金データ等を確認し、給水停止に伴って使用者とトラブルが発生しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (5) 監督者と受託者は、給水停止予定者一覧に基づき給水停止者を決定し、停水日に給水停止を実施するものとする。受託者は、停水日当日は午後8時まで事務所に待機して、給水停止者の対応に当たるものとする。
- (6) 給水停止は、止水栓の閉止（特に必要と認められる場合には、監督者が用意する停水キャップの取り付け）により行うものとする。
- (7) 給水停止者から料金が納入されたことにより、開栓をする場合は、受託者において行うものとする。

### 4 滞納者の管理

- (1) 受託者は、転居した滞納者の住所を把握するため、住所照会書類を作成し、監督者へ提出するものとする。
- (2) 受託者は、停水日以降も料金を滞納している者について、滞納者の一覧表を作成して、滞納者の状況を常に管理するとともに、定期的に督促を行い、未収金の解消に努めなければならない。
- (3) 受託者は、督促状の履行期限から民法の規定に基づく時効期間（令和2年3月31日までの契約分：2年、令和2年4月1日以降の契約分：5年）を経過した未収金等について、不納欠損処分を行うため必要な書類を作成して、監督者に提出するものとする。

### 5 収納率の確保

- (1) 受託者は、料金について以下の収納率を確保するため、最大限の努力をしなければならない。
  - ア 前年度調定額について、当年度末までに調定額の99.95%以上
  - イ 当年度調定額について、当年度末までに調定額の98.50%以上
- (2) 受託者は、収納率の向上を図る取組について、委託者が提示する取組に積極的に協力するほか、委託者に対して新たな取組の提案を積極的に行うこと。提案は、第1章16の会議の場のほか、随時行うことができるものとする。

### 6 その他

- (1) 未収金の徴収については、「未収金徴収事務の取扱いについて」（平成6年3月29日付け5企水第217号通知）及び仕様書に基づき実施するものとする。ただし、同通知及び仕様書によらない事例が発生した場合には、監督者に書面により協議をするものとする。
- (2) 未収金の一部について納入があった場合は、古い滞納分から先に充当するものとする。
- (3) 受託者は、使用者の実情に応じ適当と認められる場合には、現地での料金徴収を行うものとする。

## 1 開栓

- (1) 受託者は、使用者から給水申込みを受けた場合は、給水装置設置場所に赴き、速やかに開栓を行うものとする。
- (2) 受託者は、開栓時に口座振替依頼書用紙及び返信用封筒等必要な書類を封筒に入れて使用者に配布し、口座振替の協力依頼を行うものとする。
- (3) 返信用封筒は料金受取人払とし、封筒（配布用・返信用）、郵送料、料金受取人払に係る料金及び承認請求等にかかる経費は受託者が負担するものとする。

## 2 閉栓

- (1) 受託者は、使用者から使用休止の連絡を受けた場合は、使用休止日以後速やかにメーター検針を行い、閉栓するものとする。
- (2) 受託者は、閉栓時に使用者から料金徴収が可能な場合には、現地での料金精算を行うものとする。

## 第6章 宿日直業務

### 1 業務範囲

受託者は川中島水道管理事務所の次の事項について業務を行うものとし、下記の事項以外にあっては当該業務に関連すると認められるものについては、これを適切に行わなければならない。

- (1) 構内及び建物の定時巡視（平日：午後6時、8時、10時及び午前6時。土日祝日：左記に加え午前10時及び午後2時）による点検、施錠の確認
- (2) 正面玄関、通用門及び自動ドアの開錠・施錠、玄関ロビーの照明スイッチの切替
- (3) 公用車及び物品の管理
- (4) 来客及び電話の対応
- (5) 災害又は事故等が発生した場合の職員への連絡通報
- (6) 監視制御装置の警報停止操作及び川中島水道管理事務所計装設備障害受付受託業者への連絡通報
- (7) 毎日水質検査項目等の検査（土日祝日のみ）
- (8) 国旗、県旗の掲揚及び降納（降雨、降雪時を除く、平日のみ）  
（掲揚：午前8時20分、降納：午後5時15分）
- (9) 監視用水槽の清掃（月2回）並びに午後6時の定時巡視に合わせ、監視用水槽内及び監視池内の生物への給餌（毎日午後6時）
- (10) その他特に指示された事項

### 2 勤務場所

業務に従事する者は、川中島水道管理事務所宿直室に勤務することとし、その際は下記の条件を遵守し使用しなければならない。

- (1) 常に善良な管理者の注意を持って使用すること。
- (2) 第三者に使用させてはならないこと。
- (3) 使用目的以外の目的に使用しないこと。
- (4) 委託期間が終了した場合には、速やかに原状に回復して返還すること。ただし川中島水道管理事務所長が特に認めた場合は、この限りでない。

### 3 業務時間

業務時間は次のとおりとする。

- (1) 平 日 午後5時15分から翌日の午前8時30分まで
- (2) 週休日及び休日 午前8時30分から翌日の午前8時30分まで

### 4 業務体制

- (1) 受託者は、当該業務に交替制で従事する者の範囲を数名（概ね3名以内）に限定しなければならない。
- (2) 受託者は、当該業務に従事する者の勤務日予定名簿をその従事する月の前月末までに監督者に提出するものとする。

### 5 業務日誌の提出

受託者は、1日の業務終了後速やかに別添の宿日直業務日誌（様式4）を監督者に提出するものとする。ただし、勤務する日の翌日が週休日及び休日に当たる場合は、最初の開庁する日の午前中に提出するものとする。

## 第7章 漏水点検業務

### 1 業務の目的

給水装置のメーターについて、配水管側での漏水の可能性の有無を測定し、その結果から二次漏水点検箇所の抽出をすることを目的とする。

### 2 点検戸数及び施行地区

点検戸数は、上田水道管理事務所管内で10,000戸/年度程度、川中島水道管理事務所管内で20,000戸/年度程度とし、各年度当初に、委託者から施行地区及び施行範囲等を指示する。

点検戸数は、3年間で81,000戸（令和6年度:17,000戸、令和7年度:27,000戸、令和8年度:27,000戸、令和9年:10,000戸）を目安とし、別途委託者と協議し決定する。

なお、各年度の点検戸数の目安の5%以内の増減については、変更契約の対象としない。

### 3 業務内容

#### (1) 漏水点検作業

検針時に従業員が、時間積分式検出器を用いて、一次側での漏水の可能性の有無を測定する。検針に併せて水道メーターのガラス面などの水道管露出部に検出器を当てて測定を行う。測定は5秒程度計測し、積分率にエラーが出力された場合は、再度測定する。

なお、点検作業は、検出器の操作に精通した従業員が行うこと。

#### (2) 点検結果の提出

当該年度の業務終了後は、データが記録された機器を委託者へ提出する。

### 4 検出器

検出器は、委託者が貸与するものとする。

## 第8章 業務使用物品等の負担区分

### 1 受託者が負担するもの（業務開始までの準備期間における引継ぎに要するものを含む。）

- (1) 光熱水費等事務所の維持管理に要する経費
- (2) 電話、FAX、複写機、インターネット接続に必要な機器等事務所で通常必要な機器類
- (3) 電話（FAX）料、電話番号へのフリーダイヤルの設定及びフリーダイヤル通話料、インタ

ーネット回線使用料

- (4) 郵送にかかる経費
- (5) 被服
- (6) 検針用器具（ハンディターミナルを除く）
- (7) つり銭
- (8) 領収印
- (9) 身分証明書用紙
- (10) 各種届出及び通知等用紙
- (11) 水道料金システム関係帳票用紙
- (12) 業務に必要な什器類（机、いす、ロッカー、事務所案内表示類）
- (13) 業務に必要な消耗品類（文具類、トナー等）
- (14) 受託職員の福利厚生に係る什器類
- (15) 第2章5における地図のコピーに要する経費
- (16) 料金受取人払返信用封筒にかかる経費
- (17) 監視用水槽の清掃にかかる経費
- (18) その他業務の施行に必要な物品

## 2 委託者が受託者に無償で使用させるもの

- (1) 事務所及び業務用車両、自家用車通勤者の駐車場
- (2) 水道料金システムに係る周辺機器、端末機及びOCR（ソフトウェアを含む。）
- (3) ハンディターミナル（バッテリーを含む。）
- (4) 漏水点検計測機器

## 第9章 地域における雇用の確保

受託者は、地域における雇いを確保するため、臨時職員については、長野県内に居住する者の雇用に努めるものとする。

## 第10章 災害時における応急対策活動

災害等による断水時に水道利用者の支援を図るため、受託者は、広報、電話及び窓口対応、応急給水、被害状況の情報収集などについて対応するものとする。なお、活動内容等については別記1のとおりとする。

## 第11章 広域化・広域連携への対応

現在、委託者において検討している上田・長野地域における市営水道エリアとの広域化・広域連携の動向に応じ、業務の内容や実施方法等について変更の必要が生じた場合には、委託者からの指示により、適切に対応するものとする。

## 第12章 その他

### 1 業務委託処理フロー

この仕様書に定める事項のほか、業務の処理については、別記2「委託業務処理フロー」の例により行うものとする。

### 2 協議

この仕様書に定めのない事項及び仕様書の解釈に疑義が生じた場合については、委託者と受

託者の協議によって決定する。ただし、緊急を要する場合及び協議が成立しない場合については、委託者の指示するところによる。

なお、協議は、水道法、地方公営企業法、県営水道条例等関係法規及びこれらに関わる要綱、通知等に則し、かつ、使用者へのサービス向上を基本として、双方誠実に行うものとする。